

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Jasa.....	12
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	13
2.2.3 Kualitas Jasa.....	18
2.2.4 Model Penelitian.....	19
2.2.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	20
2.2.6 Model Kualitas Jasa.....	21
2.2.7 Kepuasan Pelanggan.....	25

2.2.8 Kinerja Pelayanan.....	26
2.2.9 Tingkat Kepentingan Konsumen.....	30
2.3 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Obyek Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Pengambilan Sampel.....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.7 Model Analisis.....	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	49
4.3 Distribusi Responden.....	49
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Nasabah Bank BPD Jawa Barat Cabang Sumedang.....	54
4.5.1 Analisis Tingkat Kepuasan Keseluruhan.....	54
4.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	56
4.5.3 Koefisien Determinasi.....	57
4.5.4 Uji Koefisien Regresi secara Individual/Parsial (Uji t).....	58
4.6 Analisis <i>Importance Performance</i>	67
4.7 Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.1.1 Analisis Regresi.....	84
5.1.2 Analisis <i>Performance-Importance</i>	85
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	49
4.2 Distribusi Jenis kelamin	50
4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	50
4.4 Distribusi Pendidikan Responden	51
4.5 Distribusi Lama Menjadi Nasabah.....	51
4.6 Reliabilitas Atribut	53
4.7 Indeks Kepuasan Per Dimensi.....	54
4.8 Uji F Test.....	56
4.9 Hasil Regresi	58
4.10 Rata-rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Penelitian.....	20
2.2 Model Konseptual <i>Servqual</i>	24
3.1 <i>Importance and Performance Analysis</i>	46
4.1 Grafik Tingkat Kepuasan Nasabah.....	55
4.2 Posisi Indeks Kepuasan Total Dalam Kategori Kepuasan	56
4.3 Grafik Analisis <i>Importance-Performance</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	93
Lampiran 2 Distribusi Responden.....	97
Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas.....	98
Lampiran 4 Regresi.....	102
Lampiran 5 Importance and Performance.....	103